

УДК 658.8

Н.С. Косар, І.К. Кухаренко, С.А. Різенко
Національний університет "Львівська політехніка"

МАРКЕТИНГОВІ ЗАХОДИ ЩОДО ПОСИЛЕННЯ КОНКУРЕНТИХ ПОЗИЦІЙ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНОЇ КОМПАНІЇ

© Косар Н.С., Кухаренко І.К., Різенко С.А., 2003

Проаналізовано конкурентне становище енергопостачальної компанії на роздрібному ринку електроенергії. Подані рекомендації щодо зниження роздрібних тарифів на електроенергію, організації комплексного обслуговування споживачів, посилення надійності електропостачання.

The competition position of energy supplying company on retail market of electrical energy is analysed. The recommendations of decrease of retail tariffs on the electrical energy, organization of consumer complex service strengthening of electrical energy supplying reliance are determined in this article.

Створення і функціонування енергоринків України змушує енергетичні підприємства шукати нові методи управління, які базуються на засадах маркетингу. Використання підприємствами маркетингової концепції передбачає необхідність постійного спостереження за змінами, які відбуваються у факторах їх макро- та мікросередовища, що буде служити підставою для розробки заходів з підвищення їх конкурентоспроможності.

Як відомо, про конкурентне становище підприємства можна судити, зважаючи на аналіз його частки ринку та її динаміки. У широкому розумінні під конкурентоспроможністю розуміють переваги підприємства на ринку, які забезпечують те, що споживачі надають перевагу саме його продукції. Найбільша конкуренція розгортається між підприємствами, які переслідують одні і ті ж маркетингові стратегії (конкуренція у межах стратегічних груп). Проте крім аналізу безпосередніх конкурентів, необхідно враховувати і інші конкурентні сили, які визначають привабливість даного виду діяльності і позиції компанії у конкурентній боротьбі (потенційні конкуренти, загроза з боку товарів — субститутів; можливість тиску з боку постачальників та споживачів) [1]. Аналізу підлягають сильні та слабкі сторони конкурентів, зокрема їх товарна політика (якість, ширина асортименту, рівень сервісних послуг), цінова політика (рівень цін, використання поправок до ціни), комунікаційна політика (реклама, стимулювання збуту, "паблік рілейшнз", особистий продаж), рівень охоплення ринку, графік роботи, виробничий, фінансовий та трудовий потенціал, собівартість продукції, місцезростащування, організаційний клімат, надійність у постачанні продукції певного рівня якості.

Найбільші зрушення останнім часом відбулися у конкурентному середовищі енергопостачальних компаній.

Стосовно конкуренції у межах галузі слід відзначити, що тут, враховуючи наявність "природного монополізму", основними конкурентами енергопостачальних компаній, які здійснюють свою діяльність у межах певної території є не інші енергопостачальні компанії, а незалежні постачальники електроенергії, які вийшли на роздрібні ринки електроенергії у 1995 р. Зокрема найменша частка енергопостачальної компанії ВАТ "Львівобленерго" у поставці електроенергії на роздрібному ринку електроенергії Львівської області (стосовно

корисного відпуску ВАТ “Львівобленерго” і незалежних постачальників електроенергії) становила 73,37 % (4 кв. 1995 р.). Посилення вимог щодо оплати закупленої на оптовому ринку електроенергії призвело до того, що у 2001 р. частка ВАТ “Львівобленерго” у постачанні електроенергії сумісно з незалежними постачальниками електроенергії зросла до 95,35 %. У сфері електропостачання конкурентами територіальних енергопостачальних компаній виступають також дрібні локальні блок-станції та ТЕЦ інших міністерств та відомств. Наприклад, на території Львівської області — це ТЕЦ Жидачівського целюлозно-паперового комбінату Ліспрому, ТЕЦ Роздільського ДГХП “Сірка”, ТЕЦ Дрогобицького акціонерного товариства НПМ “Галичина”, які працюють паралельно з електростанціями Мінпаливенерго України у тепловому режимі. Якщо у 1996 р. ними вироблено 210,2 млн. кВт.год електроенергії (4,56 % загального корисного відпуску ВАТ “Львівобленерго” і незалежних постачальників електроенергії), то у 2001 р. уже 249,4 млн. кВт.год (8,7 % загального корисного відпуску ВАТ “Львівобленерго” і незалежних постачальників електроенергії), тобто відбувається зростання виробітку електроенергії невеликими генеруючими джерелами. Загроза появи нових конкурентів у перспективі пов’язана в основному із виникненням нових незалежних постачальників електроенергії чи будівництвом нових блок-станцій та ТЕЦ. Хоча останні потребують значних капіталовкладень. Слід відзначити, що конкурентна перевага незалежних постачальників електроенергії та невеликих генеруючих джерел базується на нижчих цінах та гнучких системах оплати спожитої електроенергії.

Останнім часом суттєво зросла для енергопостачальних компаній загроза з боку товарів-субститутів. Це пов’язано насамперед із розширенням сфери використання електроенергії як для приготування їжі, так і для опалення та водонагрівання. Тут конкурентами енергопостачальних компаній можна розглядати газопостачальні компанії, підприємства теплових мереж, невеликі котельні. Конкурентну перевагу отримують компанії, які сприяють економії витрат споживача на енергоносії, забезпечують високу надійність енергопостачання. Проте підвищення життєвого рівня населення призведе до того, що споживачі до уваги будуть брати екологічний фактор, пов’язаний із гігієнічністю і чистотою електроенергії як енергоносія. Стосовно організацій-споживачів, відзначимо, що використання електроенергії дозволяє економити виробничі ресурси, підвищити якість робіт та послуг. У перспективі очікується ширше використання електроенергії як організаціями-споживачами, так і кінцевими споживачами з метою покращання умов життя та праці.

Можливість тиску з боку постачальників для енергопостачальної компанії пов’язана в основному з Державним підприємством (ДП) “Енергоринок”, яке є єдиним в Україні оптовим посередником і здійснює закупівлю електроенергії у генеруючих компаній і продаж її енергопостачальним компаніям. ДП “Енергоринок” може впливати на діяльність енергопостачальних компаній через визначення схем оплати закупленої на оптовому ринку електроенергії та встановлення лімітів постачання електроенергії та потужності у години проходження максимуму навантаження Об’єднаної енергосистеми України. Генеруючі компанії можна розглядати як потенційних конкурентів енергопостачальних компаній, оскільки вони можуть виступати як незалежні постачальники електроенергії. Проте слід враховувати, що можливість тиску на енергопостачальні компанії з боку постачальників законодавчо регулюється Національною комісією регулювання електроенергетики України.

Сила позиції покупців визначається можливістю переключення на використання інших енергоносіїв, можливістю будівництва власних блок-станцій.

На підставі вивчення свого конкурентного середовища з використанням SWOT-аналізу енергопостачальні компанії повинні розробляти заходи з підвищення своєї конкурентоспроможності. Йдеться насамперед про необхідність посилення надійності енергопостачання, зниження тарифів на електроенергію і організацію комплексного обслуговування споживачів. Посилити надійність енергопостачання можна за рахунок розробки заходів з вирівнювання добового графіка навантаження, зниження навантаження споживачів у період проходження максимуму навантаження Об'єднаної енергосистеми України, зменшення як технічних, так і комерційних втрат електроенергії у мережах енергопостачальної компанії. Ці заходи сприятимуть також зменшенню роздрібних цін на електроенергію. Сьогодні особливо актуальними є зменшення втрат електроенергії. Адже загальні технологічні втрати електроенергії (ТВЕ) на її передачу по електричних мережах 0,4 – 800 кВ Мінпаливенерго України залишаються занадто високими як в окремих енергопостачальних компаніях, так і загалом по Україні [2]. Зокрема, за січень-серпень 2002 р. вони становили 20,1 млрд. кВт.год або 20,15 % загального відпуску електроенергії, тобто залишилися на тому ж рівні порівняно з аналогічним періодом минулого року. Високою є нормативна величина ТВЕ загалом по Мінпаливенерго — 14,3 млрд. кВт.год (14,34 %), що на 0,6 % більше порівняно з 8 місяцями минулого року, а понаднормативна величина ТВЕ складала 5,8 млрд. кВт.год або 5,81 %, що на 0,7 % менше порівняно з аналогічним періодом минулого року. Загальні технологічні втрати електроенергії за січень — серпень 2002 р. відрізнялися по різних енергопостачальних компаніях, зокрема вони становили по Вінницяобленерго — 29,1 %, Волиньобленерго — 30,1 %, Закарпаттяобленерго — 28,3 %, Крименерго — 34,7 %, Львівобленерго — 24,5 %, Миколаївобленерго — 30,3 %, Одесаобленерго- 31,4 %, Прикарпаттяобленерго — 24,5 %, Тернопільобленерго — 28,2 %, Харківобленерго — 28,3 %, Херсонобленерго — 31,3 %, Чернівціобленерго — 26,8 %. Значно менші в процентах загальні технологічні втрати електроенергії в Дніпрообленерго — 9,6 %, Запоріжжяобленерго — 12,3 %, Київенерго — 11,1 %, Полтаваобленерго — 11,2 %, Сумиобленерго — 11,9 %, що дозволяє цим енергопостачальним компаніям посилити своє конкурентне становище за рахунок нижчих роздрібних тарифів на електроенергію.

Порівняно новим напрямом підвищення конкурентоспроможності енергопостачальної компанії є організація комплексного обслуговування споживачів. Йдеться як про підвищення рівня обслуговування споживачів співробітниками енергопостачальної компанії (інспекторами, контролерами), так і про надання різноманітних комерційних та некомерційних послуг існуючим та потенційним споживачам (консалтингових, інформаційних, контрольних, експлуатаційних, обслуговуючих, розрахункових, вимірювальних, проектних, ремонтних), швидке реагування на їх нові потреби, створення баз даних про споживачів.

Для посилення свого конкурентного становища на роздрібному ринку електроенергії, утримання існуючих та залучення нових споживачів енергопостачальна компанія повинна підвищити якість електропостачання. Йдеться як про дотримання якісних параметрів електроенергії, так і про підвищення надійності електропостачання. Адже внаслідок обмеженої потужності у години проходження максимуму навантаження Об'єднаної енергосистеми України, остання змушена розробляти графіки режимних обмежень.

У зв'язку з незадовільним надходженням палива на електростанції через велику заборгованість і низьким надходженням платежів від споживачів за використану електроенергію, дефіцитом потужності та енергії в 2001 році енергопостачальними компаніями застосовувались графіки обмежень споживачів при нестачі потужності і енергії. Зокрема, за

цей період графіки обмежень споживачів при нестачі потужності у ВАТ “Львівобленерго” застосовувались 66 разів, величина невідпуску становила 11046, 92 тис. кВт.год. Обмеження були введені на величину від 10 до 55 МВт, їх тривалість — від 1 год до 24 год. Внаслідок введення таких режимних обмежень зростають втрати споживачів. Тому необхідно забезпечити обґрунтований підхід до розподілу потужності, якої не вистачає, пропорційно коефіцієнтам, які відображають приріст збитків споживачів при обмеженій потужності, якої не вистачає, скориставшись методикою, поданою у [3].

Необхідність посилення надійності енергопостачання, підвищення рівня обслуговування споживачів актуалізує необхідність розроблення енергопостачальною компанією стандартів якості надання послуг з електропостачання. Адже споживачі електроенергії зацікавлені не лише у покритті своїх потреб у необхідній кількості електроенергії, але і у якісній електроенергії та якісному наданні послуг. Стандарти якості електроенергії встановлені безвідносно до генеруючої, постачальної компанії відповідними нормативними актами і всі суб'єкти діяльності в електроенергетиці і споживачі повинні сприяти їх дотриманню.

Стандарти якості надання послуг (передача та розподілення електроенергії) у енергопостачальних компаніях на сьогодні ще не розроблені, не визначено переліку мінімального набору відповідних параметрів. Для їх розроблення пропонується використати досвід таких країн, як Угорщина, Польща та Вірменія, які також використовували досвід США при їх розробці.

Слід відзначити, що окремі норми, які можна розглядати, як стандарти надання послуг з постачання електроенергії визначені у Правилах користування електроенергією для населення [4], зокрема:

1. У разі порушення енергопостачальником умов договору споживач викликає представника енергопостачальника для складання та підписання акта — претензії споживача, в якому зазначаються терміни, види відхилення показників з надання послуг тощо. Акт-претензія подається енергопостачальнику, який у 10-денний термін усуває недоліки або надає споживачеві обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензій.

2. У разі тимчасового припинення електропостачання з вини електропостачальника він несе відповідальність згідно з умовами договору у розмірі п'ятикратної вартості недовідпущеної споживачу електричної енергії.

3. У разі відпуску споживачу електричної енергії, параметри якості якої знаходяться поза межами показників, зазначених у договорі, енергопостачальник несе відповідальність і сплачує 25 % вартості такої енергії.

4. Енергопостачальник зобов'язаний проводити не менше як один раз на 6 місяців контрольне знімання показів приладів обліку в споживача.

5. Енергопостачальник зобов'язаний проводити планові перевірку, ремонт та заміну приладів обліку в терміни, встановлені нормативно-технічними документами та договором.

6. Енергопостачальник зобов'язаний розглядати звернення та претензії споживача щодо надання послуг, які пов'язані з постачанням електричної енергії та приймати рішення у терміни, передбачені законодавством.

7. Енергопостачальник зобов'язаний ознайомити споживача з Правилами користування електричною енергією та провести інструктаж щодо безпечної експлуатації приладів обліку.

8. Енергопостачальник зобов'язаний відновити електропостачання споживача протягом 3 днів у містах та 7 днів у сільській місцевості після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих електропостачальнику.

Але фактично енергопостачальна компанія не завжди слідкує за дотриманням вищезазначених вимог, не несе матеріальної відповідальності за надійність енергопостачання, не звітує перед громадськістю за їх дотримання.

Тому першим кроком на шляху посилення надійності енергопостачання, підвищення іміджу енергопостачальних компаній є їх щорічне звітування у пресі, а також перед Національною комісією регулювання електроенергетики України щодо якості енергопостачання. При цьому структура інформації, що надається, повинна включати основні дані за попередні п'ять років для визначення існуючих тенденцій..

Додатково потрібно подавати інформацію про великі поломки, що призвели до відімкнення великої кількості споживачів; екстренні ситуації, пов'язані з рішеннями уряду; значне зниження обсягів постачання електроенергії; повне відключення системи електропередачі, значні аварії на ЛЕП; забруднення довкілля; перерви у електропостачанні великих споживачів на більший період часу, ніж визначено у договорі чи нормативних документах.

При розробці стандартів щодо надання послуг з енергопостачання енергопостачальними компаніями повинні проводитися маркетингові дослідження з метою визначення думки споживачів про існуючу та бажану якість послуг, що надаються з урахуванням якості постачання (якість електричної енергії; термін усунення порушення); інформації щодо діяльності з надання послуги (знімання показів приладів обліку, виписування рахунків, дотримання порядку роботи; робота із скаргами); вимог щодо роботи із споживачами (розмір тарифів та їх гнучкість, різновиди тарифів).

Гарантовані стандарти якості діяльності з надання послуг з енергопостачання можуть включати елементи, наведені у табл. 1.

Таблиця 1

Стандарти якості електропостачання

Гарантовані стандарти	Рівень стандарту в Угорщині	Рівень стандарту в Україні
1. Допустимий термін часу від моменту вимкнення до моменту поновлення електропостачання	Будапешт — 4 год Великі міста — 6 год Містечка — 24 год	Визначається згідно з Правилами влаштування електроустановок
2. Термін на відновлення електропостачання при великих аваріях.	24 год. Після отримання інформації	Відсутні
3. Термін, протягом якого споживача реєструють за вимогою	8 днів	Відсутні
4. Термін, протягом якого підключають нового споживача після його звернення	8 днів після його офіційного звернення	14 днів
5. Термін відповіді на письмову скаргу споживача	Відповідь протягом 15 днів	Відповідь протягом 30 днів

При цьому слід враховувати, що стандарти якості діяльності з електропостачання існують і у інших країнах (табл. 2).

Порівняльна таблиця міжнародних стандартів

Рівень стандарту	Англія	Франція	Угорщина
	Будь-який споживач, що обслуговується по тарифу		Побутовий споживач
Компенсація споживачу при порушенні гарантованого стандарту надійності енергопостачання, гр. од.	30 — 60	27	4
Термін заміни запобіжника у постачальника	3 год	4 год	4 — 24 год.
Відновлення електропостачання після аварії	24 год	-	24 год.
Термін для відповіді на скарги споживачів	7 днів	8 днів	15 днів

Розробляючи загальні стандарти надання послуг з електропостачання, енергопостачальна компанія на першому етапі може врахувати угорські стандарти якості діяльності із постачання електроенергії, які враховують такі аспекти:

1. Відповідність (безпека та доступність) послуги:

- середній індекс перерв у постачанні споживачів;
- середній індекс тривалості перерв у системі;
- середній індекс перерв для споживачів;
- відновлення постачання після несправності протягом 3 — 24 годин;
- відновлення постачання після запланованого зупинення в постачанні протягом 24 год;
- скарги на напругу у мережі (на 10 тисяч споживачів);
- напруга в мережі не підтримується постійно: кількість споживачів на території, де постачальник не зміг позбутися цієї несправності протягом 12 місяців після надходження заявки, приведена до 10 тисяч споживачів (число/10 тис. споживачів/рік);
- загальна безпека повітряної лінії: число обривів на 100 км повітряної лінії для електроліній середньої та високої напруги, по кожній категорії та сумарно (число на 100 км);
- загальна безпека кабельної лінії: число обривів на 100 км кабельної лінії для електроліній середньої та високої напруги, по кожній категорії та сумарно (число на 100 км).

2. Відносини зі споживачами:

- інформація щодо запиту про споживання: середній термін від отримання заявки до її виконання (дні /споживачі);
- підключення нових споживачів до мережі: термін від дати укладання контракту до фактичного підключення (дні /споживачі);
- інформація, що надається за письмовою заявою: при заяві споживача з питань електропостачання, термін від отримання заявки до фактичного отримання відповіді постачальника споживачу (дні/ споживачі);
- частка термінових відповідей на заявки споживачів: кількість телефонних заяв відповідно до загальної кількості заяв у рік;
- відповідь, надана споживачу (особисте відвідування, письмовий запит, телефонний запит): середній термін між запитом та фактичною відповіддю на нього постачальника.

Розробляючи стандарти надання послуг з енергопостачання, енергопостачальні компанії повинні враховувати, що основні вимоги до надійності електропостачання споживачів установлені “Правилами влаштування електроустановок”, в яких споживачі розподілені на три категорії, для кожної із яких установлені умови резервування енергопостачання. Використання штрафів за порушення обумовленої у договорі надійності електропостачання не повинно залежати від форми тарифу. В основі їх розрахунку лежить те, що грошові засоби, які отримує енергопостачальна компанія від споживачів електроенергії певною мірою мають покривати витрати енергопостачальної компанії і ОЕНС України на їх розвиток, виконання експлуатаційно-ремонтного обслуговування електроустановок даної енергопостачальної компанії і ОЕНС України для забезпечення відповідного рівня надійності електропостачання споживачів. Штраф, який виплачуватиме енергопостачальна компанія за кожний випадок порушення гарантованого рівня надійності електропостачання при такому підході визначається, враховуючи суму збитків від порушення електропостачання електроприймачів і комплексів електроприймачів, зумовлених виникненням відмов у електричних мережах і на електростанціях ОЕНС України. Якщо таке порушення гарантованого рівня надійності електропостачання відбувається не з вини енергопостачальної компанії, а з вини інших суб’єктів господарювання в електроенергетиці, то цей штраф має бути повернений енергопостачальній компанії за рахунок винної сторони.

Отже, зменшення втрат електроенергії у мережах енергопостачальної компанії і відповідно зниження роздрібних тарифів на неї, організація енергопостачальною компанією комплексного обслуговування споживачів, підвищення якості електропостачання дозволить суттєво посилити цінність послуг з постачання електроенергії енергопостачальною компанією і відповідно її конкурентне становище на роздрібному ринку електроенергії.

1. Крикавський Є.В., Чухрай Н.І. *Промисловий маркетинг: Підручник*. — Львів: Вид-во “Львівська політехніка”, 2001. — 336 с. 2. *Загальні проблеми енергетиків // Огляд української преси з проблем паливно-енергетичного комплексу*. — 2002. С. — 24 — 29. 3. Дубницький В.И. *Энергетическое регулирование спроса на электроэнергию в энергосистеме Донбасса и оценка уровня рационального использования энергии на промышленных предприятиях // Вісн. Укр. будинку екон. та наук.-тех. знань*. — К: Тов-во “Знання України”. — 1998. — № 5. — С. 97 — 101. 4. *Правила користування електричною енергією для населення*. — К., 1999. — 23 с. 5. *Правила устрою електроустановок*. — М.: Энергоатомиздат, 1986.